



Samen maken we apps melding voor melding toegankelijk

Digitaal gebruikersonderzoek nu.nl app

Opdrachtgever

Ontoegankelijk app

Datum

16-06-2023

Rapportversie

1.0.0

Inhoudsopgave

Samenvatting	3
1. Inleiding	4
2. Onderzoek	5
3. Opdrachten	6
4. Persona's	7
Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)	7
5. Resultaten	8
6. Conclusie	10

Samenvatting

Stichting Appt heeft in opdracht van Ontoegankelijk app een digitaal gebruikersonderzoek uitgevoerd. Er is getest met 2 ervaringsdeskundigen, onverdeeld in 1 persona's. De ervaringsdeskundigen hebben 1 opdrachten uitgevoerd en voorzien van feedback. Het doel van dit onderzoek is om de toegankelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de nu.nl app te vergroten.

1. Inleiding



Dit gebruikersonderzoek geeft inzicht of de nu.nl app toegankelijk en gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen. Stichting Appt heeft de nu.nl app getest samen met 2 ervaringsdeskundigen uit de community van de app Ontoegankelijk. Naast het voldoen aan de toegankelijkheidsrichtlijn, is het belangrijk dat een app ook daadwerkelijk gebruiksvriendelijk is voor gebruikers met diverse beperkingen.

Stichting Appt is een van de initiatiefnemers van de app Ontoegankelijk. Met deze app kunnen gebruikers met diverse beperkingen eenvoudig meldingen van toegankelijkheidsproblemen maken. Deze meldingen kunnen op een gebruiksvriendelijke manier worden aangevuld met onder andere schermafbeeldingen en schermopnames.

Stichting Appt heeft een panel samengesteld van gebruikers die ons (tegen een vergoeding) helpen bij het testen van apps. De app Ontoegankelijk wordt doorontwikkeld in samenwerking met Stichting Appt en Stichting Accessibility. De ontwikkeling is mogelijk gemaakt door het SIDN fonds en Bartiméus fonds.

Ondersteuning

Stichting Appt ondersteunt organisaties die stappen wil zetten met toegankelijkheid. Je bent bij ons bij het juiste adres indien je effectief en efficiënt aan de slag wilt met toegankelijkheid.

Vragen over dit rapport kunnen gesteld worden via info@appt.nl . Op onze website [Appt.nl](https://www.appt.nl)  kun je meer lezen over onze diensten.

2. Onderzoek

Stichting Appt heeft in opdracht van Ontoegankelijk app een digitaal gebruikersonderzoek uitgevoerd. Dit zijn de details:

App naam

nu.nl app

App versie

n/a

Besturingssysteem

iOS

Type onderzoek

Digitaal gebruikersonderzoek

Opdrachtgever

Ontoegankelijk app

Onderzoeker

Paul van Workum

Reviewer

Jan Jaap de Groot

Datum

16-06-2023

3. Opdrachten

De ervaringsdeskundigen hebben in totaal 1 deelopdrachten gekregen om uit te voeren. Hieronder vind je een overzicht van alle opdrachten.

Deelopdracht 1.1 Algemene gebruikerstest

Voor deze opdracht werden gebruikers met verschillende beperkingen betrokken bij het testen van een specifieke app. Gebruikers kregen de vrijheid om door alle delen van de app te navigeren, zonder specifieke aanwijzingen. Ze mochten zelf bepalen welke onderdelen van de app ze wilden testen, of ze konden ervoor kiezen om alle onderdelen te verkennen. Het doel was om een realistische gebruikerservaring te simuleren en waardevolle feedback te verzamelen over de toegankelijkheid van de app voor gebruikers met diverse beperkingen.

4. Persona's

We hebben de ervaringsdeskundigen opgedeeld in 1 soorten persona's. Elk persona heeft eigen kenmerken, zoals beperkingen, gebruikte hulpmiddelen, en op welke manier de app wordt gebruikt. Vervolgens introduceren we de ervaringsdeskundigen, met informatie over hun hulpmiddelen en toegankelijkheidsinstellingen.

Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)

Deze samengevoegde groep omvat gebruikers met visuele beperkingen, variërend van volledige blindheid tot beperkt zicht. Deze groep gebruikt hulpmiddelen zoals zoom, tekstvergroting, schermlezer en toetsenbord. Deze gebruikers ervaren vaak problemen met apps die niet voor hen zijn aangepast. Dat de schermlezer werkt is essentieel voor blinde gebruikers om door apps te kunnen navigeren. Sommige van deze blinde gebruikers, evenals sommige met een motorische beperking, gebruiken ook een extern toetsenbord om apps te bedienen. Slechtziende gebruikers profiteren van een goed contrast en de mogelijkheid om teksten te vergroten.

Ervaringsdeskundige 1 - Debby

- Software: iOS 16.3.1
- Hardware: iPhone SE (2nd generation)
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 0.82
 - Lettergrootte: 14
 - Dark mode: Ja

Ervaringsdeskundige 2 - Charissa

- Software: iOS 16.0
- Hardware: iPhone 13
- Toegankelijkheidsfuncties:
 - Schermlezer: Ja
 - Tekstvergrotingsfactor: 1
 - Lettergrootte: 17
 - Dark mode: Ja

5. Resultaten

De resultaten van het gebruikersonderzoek delen we per opdracht. De feedback van de 2 ervaringsdeskundigen is gegroepeerd in 1 persona's.

Deelopdracht 1.1 Algemene gebruikerstest

Persona 1 - Visuele beperkingen (Blind / slechtziend)

Debby (1)

Ik mis een koppensstructuur in de app. Ik moet aldoor naar rechts vegen om een voor een de artikelen te zien. De artikelen zijn onderverdeeld over categorieën (algemeen, sport, economie, tech, cultuur). Ik zou met de rotor willen kunnen draaien naar de optie koppen en dan met de veegbeweging van categorie (dus kop) naar kop willen springen. Zo kan ik artikelen in bepaalde categorieën makkelijk overslaan. Ik houd bijv. Niet van sport. Maar ik moet rondom de sport, wel bijna 15 keer naar recht vegen tot ik de volgende categorie tegenkom. Voorheen had [NU.nl](https://www.nu.nl/) dit wel, maar jaren geleden, verdween dit na een update. Bovendien erger ik me heel erg aan de berg reclame die in de app zit en waar ik ook doorheen moet vegen.

Aanbeveling:

Zorg ervoor dat de app een logische en consistente koptekststructuur heeft die het voor gebruikers van schermlezers gemakkelijker maakt om te navigeren en de inhoud te begrijpen: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1>.

Zorg ervoor dat gebruikers van schermlezers snel door de inhoud kunnen navigeren, bijvoorbeeld door categorieën te kunnen overslaan of direct naar de volgende categorie te kunnen springen: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-2-4-1>.

Charissa (2)

De artikelen van [NU.nl](https://www.nu.nl/) zijn niet voorzien van kopteksten waardoor snel navigeren over een artikel niet mogelijk is.

Aanbeveling:

Informatie op het scherm moet overgebracht worden aan hulpmiddelen. Zorg dat koppen niet alleen dikgedrukt zijn, maar ook in de code als kop gemarkeerd zijn: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1>.

Charissa (3)

Op de voorpagina worden de artikelen voorgelezen, maar ook hier is er geen gebruik gemaakt van kopteksten. Hierdoor is het vrijwel onmogelijk om snel naar een andere categorie te springen.

Aanbeveling:

Informatie op het scherm moet overgebracht worden aan hulpmiddelen. Zorg dat koppen niet alleen dikgedrukt zijn, maar ook in de code als kop gemarkeerd zijn: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1>

Charissa (4)

Wat mij opvalt aan de app van [NU.nl](https://www.nu.nl) is dat de tabs onderaan de app niet zijn voorzien van tekst. Ik hoor wel welke tab het in de rij is, zoals 'tab, 2 van 4', maar niet om welke tab het gaat.

Aanbeveling:

Het ontbreken van tekstlabels bij de tabs maakt het voor gebruikers met een visuele beperking moeilijker om de functie en inhoud van elke tab te begrijpen en te navigeren binnen de app. Zorg ervoor dat de tabs in de app voorzien zijn van tekstlabels en dat deze labels duidelijk worden voorgelezen: <https://appt.org/nl/richtlijnen/wcag/succescriterium-1-3-1>.

Conclusie

Tijdens het testen hebben gebruikers met visuele beperkingen enkele belangrijke verbeterpunten geïdentificeerd. Het ontbreken van een duidelijke koptekststructuur maakt het moeilijk om snel door artikelen te navigeren. Het toevoegen van tekstlabels aan de tabs onderaan de app zal de navigatie en herkenbaarheid van de functies verbeteren. Het oplossen van deze problemen zal de algehele toegankelijkheid van de app voor gebruikers met visuele beperkingen aanzienlijk verbeteren.

6. Conclusie

Met de aankomende European Accessibility Act wordt toegankelijkheid nog belangrijker. Veel gebruiker ervaren nu barrières bij het gebruik van kranten. Naast losse meldingen wil het team van Ontoegankelijk app vaker dit soort onderzoeken doen. Als suggesties om stappen te zetten op gebied van toegankelijkheid het volgende. Maak gebruik van de informatie op Appt.org om te leren over toegankelijkheid. Download het handboek toegankelijkheid op appt.nl/handboek. Ervaar de mogelijkheden van de schermlezer en leer de gebaren via screenreader.app. Gratis e-learning is te verkrijgen via abra.ac.

Vragen over dit rapport kunnen gesteld worden via info@appt.nl. Op onze website Appt.nl kun je meer lezen over onze diensten.